

# Audiência Pública: Comissão de Ciência e Tecnologia do Senado

**Aristóteles dos Santos**  
Ouvidor da Anatel

27 de Janeiro de 2008

# Ouvidorias Públicas

## **CONCEITO**

As Ouvidorias devem buscar a satisfação das necessidades dos cidadãos, segundo o princípio da eficiência, e atuar em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa e ética.

## **MISSÃO**

Garantir o direito de manifestação do cidadão-usuário sobre a prestação dos serviços. Interagir de forma a melhorar permanentemente o funcionamento da instituição elegendo a satisfação do cidadão como ponto central de referência.

## **A Ouvidoria Pública:** (Posição da ANOP)

Ouve (no sentido amplo) o cidadão;

Atua como intermediador na solução de conflitos;

Auxilia os outros órgãos da instituição a terem uma visão mais focada nas necessidades de seu público;

Promove parcerias entre várias entidades;

Tem atuação estratégica no órgão;

Evita a sobrecarga de demandas judiciais.

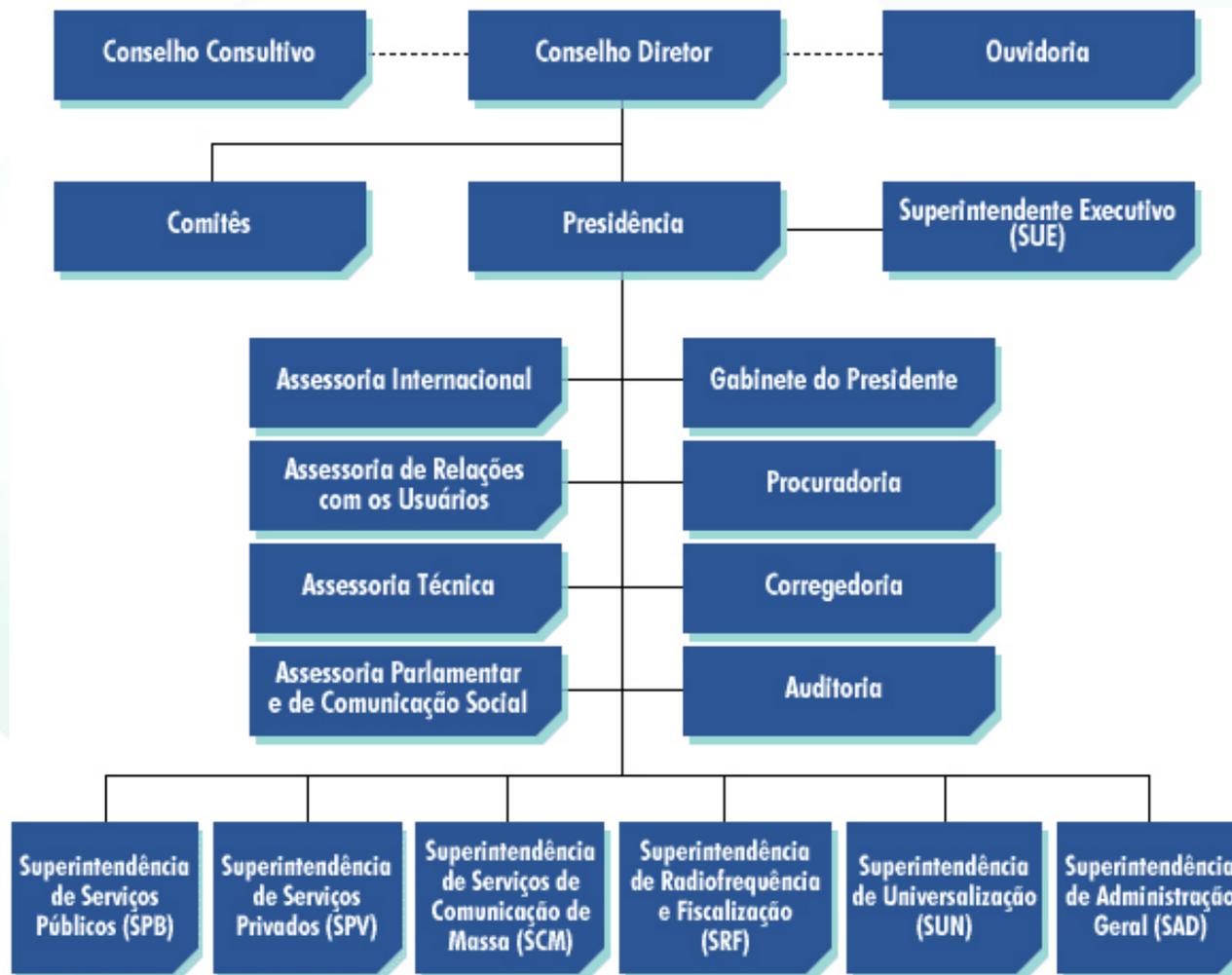
## **Lei Geral de Telecomunicações – LGT** *(Lei n.º 9.472/97):*

*“Da Atividade e do Controle”*

*“Art. 45. O Ouvidor será nomeado pelo Presidente da República para mandato de dois anos, admitida uma recondução.*

*Parágrafo único. O Ouvidor terá acesso a todos os assuntos e contará com o apoio administrativo de que necessitar, competindo-lhe produzir, semestralmente ou quando oportuno, apreciações críticas sobre a atuação da Agência, encaminhando-as ao Conselho Diretor, ao Conselho Consultivo, ao Ministério das Comunicações, a outros órgãos do Poder Executivo e ao Congresso Nacional, fazendo publicá-las para conhecimento geral.”*

## ORGANOGRAMA DA ANATEL



## **PARÂMETROS BÁSICOS DA OUVIDORIA.**

- Atuação autônoma, sem subordinação hierárquica interna.
- Acesso irrestrito a todos os assuntos e a todas as instâncias de decisão.
- Instituição de mandato.
- Estrutura e orçamento compatíveis e formalmente assegurados.

## **No exercício de suas funções, o Ouvidor da Anatel:**

- Participa das Reuniões do Conselho Diretor, do Conselho Consultivo, Reuniões Gerenciais, entre outras.
- Busca solucionar conflitos apresentados pela sociedade. Recebe reclamações de usuários que não tiveram solução adequada na Central de Atendimento da Anatel.
- Elabora relatórios de análise crítica sobre a atuação da Anatel, fazendo, inclusive, sugestões de melhorias com base nas manifestações da sociedade.

- Promove trocas de experiências com MPF, promotorias, entidades de proteção e defesa do consumidor como DPDC-MJ e com outras Ouvidorias.
- Sugere alterações em Regulamentos.
- Faz contribuições às Consultas Públicas.

## **Lei Geral de Telecomunicações – LGT** (Lei n.º 9.472/97):

### **“Da Organização Dos Serviços De Telecomunicações”**

“Art. 63. Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados.

Parágrafo único. Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade.

Art. 64. Comportarão prestação no regime público as modalidades de serviço de telecomunicações de interesse coletivo, cuja existência, universalização e continuidade a própria União comprometa-se a assegurar.

Parágrafo único. Incluem-se neste caso as diversas modalidades do serviço telefônico fixo comutado, de qualquer âmbito, destinado ao uso do público em geral.”

## Lei Geral de Telecomunicações – LGT

(Lei n.º 9.472/97):

### “Dos Serviços Prestados Em Regime Privado”

“Art. 126. A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica.

Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada, assegurando que:

I - a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público;

II - nenhuma autorização será negada, salvo por motivo relevante;

III - os condicionamentos deverão ter vínculos, tanto de necessidade como de adequação, com finalidades públicas específicas e relevantes;

IV - o proveito coletivo gerado pelo condicionamento deverá ser proporcional à privação que ele impuser;

V - haverá relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos.

Art. 129. O preço dos serviços será livre, ressalvado o disposto no § 2º do art. 136 desta Lei, reprimindo-se toda prática prejudicial à competição, bem como o abuso do poder econômico, nos termos da legislação própria.”

*(A ressalva, refere-se a: Quando a outorga for obrigatoriamente por Concessão e não por Autorização)*

## TARIFAS DE TELEFONIA **PRÉ-PAGA** (\*) (\*\*) (\*\*\*)

<b>AMERICEL S.A - PLANO TODA HORA - DF</b>		
ITENS DE SERVIÇO		
ITEM DE SERVIÇO	VALOR HOMOLOGADO (COM TRIBUTOS)	VALOR PRATICADO (COM TRIBUTOS)
HABILITAÇÃO	<b>91,54</b>	<b>0,0000</b>
<b>VALORES DE COMUNICAÇÃO SEM MODULAÇÃO HORÁRIA (POR MINUTO)</b>		
CRITÉRIO	VALOR HOMOLOGADO	VALOR PRATICADO
VC-1 MÓVEL - FIXO	<b>1,66</b>	<b>1,1600</b>
VC MÓVEL MÓVEL	<b>1,66</b>	<b>1,1600</b>
VC -IR MÓVEL-MÓVEL INTRA-REDE	<b>1,66</b>	<b>0,8500</b>
<b>FACILIDADES ADICIONAIS PRATICADAS</b>		
DESCRIÇÃO	VALOR HOMOLOGADO	VALOR PRATICADO
CAIXA POSTAL	<b>9,99</b>	<b>0,0000</b>
IDENTIFICADOR DE CHAMADA	<b>8,32</b>	<b>0,0000</b>

<b>BRASIL TELECOM - PLANO BRASIL CARTÃO SIMPLES - DF</b>		
ITENS DE SERVIÇO		
ITEM DE SERVIÇO	VALOR HOMOLOGADO	VALOR PRATICADO
HABILITAÇÃO	<b>58,09</b>	<b>0,0000</b>
<b>VALORES DE COMUNICAÇÃO SEM MODULAÇÃO HORÁRIA (POR MINUTO)</b>		
CRITÉRIO	VALOR HOMOLOGADO	VALOR PRATICADO
VC-1 MÓVEL - FIXO	<b>1,28</b>	<b>1,1000</b>
VC MÓVEL MÓVEL	<b>1,28</b>	<b>1,1000</b>
VC -IR MÓVEL-MÓVEL INTRA-REDE	<b>1,28</b>	<b>1,1000</b>
<b>FACILIDADES ADICIONAIS PRATICADAS</b>		
DESCRIÇÃO	VALOR HOMOLOGADO	VALOR PRATICADO
CAIXA POSTAL	<b>7,00</b>	<b>0,0000</b>
IDENTIFICADOR DE CHAMADA	<b>7,00</b>	<b>0,0000</b>

<b>TIM CELULAR S.A - PLANO FAMÍLIA PRÉ - DF</b>		
ITENS DE SERVIÇO		
ITEM DE SERVIÇO	VALOR HOMOLOGADO	VALOR PRATICADO
HABILITAÇÃO	<b>88,29</b>	<b>0,0000</b>
<b>VALORES DE COMUNICAÇÃO SEM MODULAÇÃO HORÁRIA (POR MINUTO)</b>		
CRITÉRIO	VALOR HOMOLOGADO	VALOR PRATICADO
VC-1 MÓVEL - FIXO	<b>1,61</b>	<b>0,9900</b>
VC MÓVEL MÓVEL	<b>1,61</b>	<b>0,9900</b>
VC -IR MÓVEL-MÓVEL INTRA-REDE	<b>1,61</b>	<b>0,9900</b>
<b>FACILIDADES ADICIONAIS PRATICADAS</b>		
DESCRIÇÃO	VALOR HOMOLOGADO	VALOR PRATICADO
CAIXA POSTAL	<b>NÃO DISPONÍVEL</b>	<b>NÃO DISPONÍVEL</b>
IDENTIFICADOR DE CHAMADA	<b>NÃO DISPONÍVEL</b>	<b>NÃO DISPONÍVEL</b>

<b>VIVO - PLANO VIVO TODA HORA</b>		
<b>DADOS NÃO DISPONÍVEIS NO SISTEMA DA ANATEL</b>		

O sistema SGPS, de acompanhamento dos valores praticados pelas autorizadas, só foi desenvolvido ao final de 2007.

(\*) VALORES APLICADOS PARA O DISTRITO FEDERAL, COM IMPOSTOS  
 (\*\*) FONTE: SGPS - SISTEMA DE GESTÃO DE PLANOS DE SERVIÇO  
 (\*\*\*) OS PLANOS SELECIONADOS SÃO EXEMPLIFICATIVOS, DISPONÍVEIS NO SGPS SEM VARIAÇÃO DE PREÇOS EM RELAÇÃO AO HORÁRIO.

Somente uma Agência sólida, autônoma e imparcial, com amplos poderes de atuação em sua área, com seus órgãos jurídicos, econômicos e técnicos capacitados e motivados, será capaz de proporcionar satisfação efetiva à sociedade pelos serviços a ela prestados.

**MUITO OBRIGADO !**